



CRÉDITOS, COBRANZAS Y RECUPERACIÓN

PARA OBTENER MÁS INFORMACIÓN

La Oficina del Procurador General brinda información y mediación informal a clientes y negocios. Si usted tiene una pregunta o necesita ayuda para resolver un problema, sírvase ponerse en contacto con uno de los Centros de Recursos del Consumidor que se mencionan más adelante.

El Procurador General no puede actuar como abogado privado en una queja. Si su queja amerita acción legal inmediata, usted debería considerar la acción legal privada ante un Tribunal de Instancia (no se necesita abogado) si su demanda es de menos de \$4,000. Si su demanda es de más de \$4,000, debería buscar un abogado privado. También podría considerar el arbitraje.

CENTROS DE RECURSOS DEL CONSUMIDOR OFICINA DEL PROCURADOR GENERAL

Página en Internet <http://www.atg.wa.gov/consumer>

En todo el estado	(800) 551-4636
	(800) 833-6384 Servicio de retransmisión de WA
Bellingham.....	(360) 738-6185
Seattle	(206) 464-6684
Spokane	(509) 456-3123
Tacoma.....	(253) 593-2904
Vancouver	(360) 759-2150
Ley Lemon	(800) 541-8898
	(206) 587-4240 Seattle

La línea del consumidor tiene información grabada acerca de diferentes asuntos relacionados con el consumidor. En Washington llame al 1-800-551-4636.

La Oficina del Procurador General tiene la política de brindar acceso equitativo a sus servicios. Si usted necesita recibir la información de este folleto en un formato alternativo, sírvase llamar al (206) 464-6684. Las personas con problemas de audición pueden llamar al 1-800-833-6384 desde cualquier parte del estado.



Provisto cortesía de Rob McKenna, Procurador General del Estado de Washington

decide quedarse con el artículo, usted tiene 21 días para protestar por escrito y exigir que se venda el artículo.

Si se vende un artículo que fue recuperado, el dinero de la venta debe de ser destinado a cubrir el saldo del préstamo y los gastos de la venta y recuperación. Todo dinero sobrante debe devolverse al comprador. Si el dinero obtenido de la venta no cubre el préstamo y los gastos, el que efectúa la recuperación puede demandar al consumidor por el monto total que se debe, incluyendo los gastos de recuperación, gastos de remate y honorarios legales.

Si usted desea que se le devuelva el artículo recuperado, usted tiene derecho a desempeñarlo hasta el momento en que sea vendido o antes de cumplidos los 21 días desde la recepción de la notificación en la que se establece que el acreedor desea conservarlo. El costo del desempeño del artículo dependerá de las condiciones del contrato. Es posible que usted aún deba pagar los gastos de recuperación y honorarios del abogado.

LAS MUJERES Y EL CRÉDITO

Año a año, se les niega crédito a muchas mujeres debido a que no tienen antecedentes de crédito. Si usted está casada, dígame a los acreedores o tiendas que emitan los informes de sus cuentas conjuntas tanto a su nombre como al de su cónyuge. Usted podría tener dificultades para obtener crédito a su nombre si usted conservó todas sus tarjetas de crédito con su nombre de casada (por Ej.: Sra. John Smith). Asegúrese de que las agencias de crédito tengan un archivo sobre usted y que las cuentas conjuntas incluidas en el archivo de su cónyuge también estén en su archivo.

Sin importar su estado civil, usted debería establecer sus propios antecedentes de crédito. Si usted nunca utilizó crédito y está pensando en hacerlo, considere abrir una cuenta de cheques o de ahorro a su nombre; obtenga una tarjeta de crédito a su nombre o establezca una línea de crédito concertada de antemano con su banco.

Si usted ya no está casada, aún puede solicitar crédito dando como antecedentes las cuentas que usted compartió.

- Hacer un embargo preventivo de su sueldo o quitarle su hogar o posesiones sin un juicio en un tribunal. Sin embargo, hay excepciones en cuanto a los préstamos estudiantiles garantizados federalmente y que estén en mora.

Para obtener más información acerca de lo que las agencias de cobranzas pueden y no pueden hacer, lea RCW 19.16.250. Se pueden obtener copias de las leyes del estado de Washington en la mayoría de las bibliotecas públicas o en Internet en: www.leg.wa.gov.

RECUPERACIÓN

Información acerca de la recuperación

- No es necesario que el comprador sea notificado antes de que se lleve a cabo la recuperación.
- El acreedor no puede cometer un crimen, utilizar lenguaje ofensivo, ingresar a un hogar sin permiso o llevarse un artículo si el dueño se resiste por la fuerza.
- Los automóviles pueden ser remolcados de lotes públicos o privados.
- Un automóvil puede ser remolcado de la entrada para coches del dueño si no se mueve ningún otro automóvil.
- Un automóvil no puede ser remolcado del garaje del dueño.

¿Qué sucede cuando se recupera un artículo?

Si usted ha pagado más del 60 por ciento del monto del préstamo, el acreedor debe vender, arrendar con opción de compra o deshacerse del artículo, a menos que el consumidor firme una declaración luego de la mora que le permita al acreedor conservar el artículo como pago definitivo del préstamo. Se debe hacer la venta antes de cumplidos los 90 días de haber sido recuperado. Usted debe ser informado acerca de la hora y el lugar de la venta.

Si usted pagó menos del 60 por ciento, el acreedor puede optar entre quedarse con el artículo o venderlo como pago del préstamo. El acreedor debe informarle por escrito acerca de lo que se hará. Si el acreedor

crédito. Si la agencia está cobrando por un cheque sin fondos, puede agregar tarifas legales y de cobranza conforme lo permitido por la ley estatal.

¿Puedo negociar facilidades de pago con la compañía de cobranzas?

Una agencia de cobranzas puede exigir la cancelación de la deuda en su totalidad. Puede aceptar un plan de pago parcial, pero no está obligada a hacerlo.

Un cobrador puede solicitarle que extienda un cheque diferido, pero no puede exigirle que lo haga. Si usted le extiende un cheque diferido a una agencia de cobranzas, conforme la ley Federal, el cheque no puede ser depositado antes de la fecha especificada. Y si usted le da a la agencia un cheque para depositar en un plazo mayor a los cinco días, el cobrador debe notificarle por escrito y con tiempo antes de depositar su cheque.

¿Qué cosas no puede hacer una agencia de cobranzas?

- Publicar listas de personas que deben dinero, utilizar una placa o un uniforme de un cuerpo encargado de imponer el cumplimiento de la ley ni afirmar que pertenecen a una agencia gubernamental
- Utilizar documentos que parecen documentos legales o gubernamentales, telegramas o mensajes de emergencia.
- Hacer llamadas de cobro revertido o enviar telegramas de cobro revertido.
- Desobedecer reglamentos postales.
- Amenazar con agregar cargos que no son legales, por ejemplo una tasa de interés mayor a la tasa establecida en el contrato original.
- Amenazar con encarcelar a un deudor por una deuda.

¿Una agencia de cobranzas puede ponerse en contacto con personas que yo conozco?

Si usted tiene un abogado, una agencia de cobranzas no puede, por ley, ponerse en contacto con otra persona que no sea su abogado. Si usted no tiene un abogado, la agencia puede ponerse en contacto con otras personas solamente para averiguar dónde vive o trabaja usted. El cobrador no puede decirle a estas personas que usted debe dinero. En la mayoría de los casos, la agencia de cobranzas puede ponerse en contacto con otra persona únicamente una vez. Esta misma regla se aplica para ponerse en contacto con su empleador.

Una agencia de cobranzas puede ponerse en contacto con una oficina de informes de crédito acerca de la deuda, pero si usted disputó la deuda por escrito, esta información debe ser incluida en el informe.

¿Puede la agencia de cobranzas agregar cargos a mi deuda?

Para determinar si la agencia de cobranzas puede agregar cargos a su deuda, consulte su contrato original. Si usted accedió a pagar "gastos de cobranza", la agencia puede agregar cargos razonables como honorarios de abogados, gastos de tribunal, o tarifas de informes de



TRATANDO CON DEUDAS, AGENCIAS DE COBRANZAS Y RECUPERACIONES

TRATANDO CON DEUDAS, AGENCIAS DE COBRANZAS Y RECUPERACIONES

INFORMES DE CRÉDITOS

¿Qué hay en su informe de crédito?

- Información de identificación personal incluyendo su nombre, domicilio, estado civil, fecha de nacimiento, número de dependientes, domicilio anterior y número de seguro social.
- Información de empleo incluyendo su puesto actual, tiempo en ese empleo, ingresos y empleo anterior.
- El antecedente de crédito consiste de sus experiencias de crédito con determinados acreedores.
- Los archivos públicos, incluyendo demandas civiles y juicios, registros de bancarrota u otros procedimientos legales registrados por un tribunal.

¿Cuánto tiempo se conservará la información en el informe?

Conforme la Ley federal imparcial de informes de créditos y la ley estatal (RCW 19.182), las agencias de informes de consumidores están autorizadas a conservar información fidedigna y verificable en su archivo por siete años y 10 años en el caso de bancarrota.

Existen algunas excepciones:

- Si usted solicita un trabajo que paga más de \$ 75,000 por año, la agencia de informes podría proporcionar toda la información que posee, incluyendo datos de más de siete años de antigüedad.
- Información que se proporciona debido a una solicitud para un crédito o seguro de vida de más de \$ 50,000.
- Información concerniente a juicios o sentencias contra usted pueden conservarse en su archivo por siete años o hasta que venza el estatuto de limitaciones, lo que más tarde. Conforme la ley de Washington, una sentencia puede quedar asentada en su informe por un período de diez años luego de dictada. Si se renueva la sentencia, puede permanecer por otros 10 años.

¿Quién puede solicitar mi informe de crédito?

Cualquier negocio, individuo o agencia gubernamental puede solicitar un informe de crédito de un individuo por una necesidad legítima de negocio que incluye la consideración de extensión de un crédito; revisión o cobranza de una cuenta; consideración para un empleo; suscripción a un seguro; ingreso a una posible sociedad, investigación de una autorización de acceso a información confidencial o compromiso con un alquiler. Los informes también puede ser emitidos bajo solicitud escrita del consumidor o un tribunal.

¿Qué sucede si se me niega crédito?

Si a usted se le niega crédito, tiene derecho, por ley, a que se le entregue una notificación por escrito especificando las razones. El acreedor debe decirle si a usted se le negó el crédito debido a que "no posee antecedentes de crédito" con la agencia de información de crédito o porque la agencia afirma que usted es "deudor moroso". Esta ley exige a los acreedores que consideren, bajo pedido, información adicional que usted podría brindar acerca de sus antecedentes de crédito.

¿Cómo puedo revisar mi informe de crédito?

Si usted así lo solicita, una agencia de información de crédito debe darle toda la información que posea y el origen de esa información. Esto incluye la identificación de cualquier persona que haya obtenido informes para fines laborales en los últimos dos años, además de los nombres de todos aquellos que solicitaron informes de crédito u otra información suya de los últimos seis meses.

Usted puede concertar una cita para revisar su archivo o solicitar la información por teléfono. En cualquier caso, usted deberá establecer su identidad. La agencia de información de crédito debe darle a usted una copia gratuita de su archivo en caso de que se le haya negado crédito antes de cumplidos los 30 días. Los consumidores también pueden recibir un informe de crédito gratuito cada 12 meses, conforme la Ley Federal de Transacciones de Crédito Imparciales y Precisas o Ley FACT. Para obtener más información acerca de la Ley FACT, visite la página en Internet de la Comisión Federal de Comercio en: www.ftc.gov.

También puede ponerse en contacto con cualquiera de las tres agencias principales de información de crédito y solicitar una copia en cualquier momento - los cargos por los informes varían.

Equifax

www.equifax.com - (800) 685-1111

Experian

www.experian.com - (888) 397-3742

TransUnion

www.transunion.com - (800) 916-8800

¿Existe un proceso para corregir un error en mi archivo de crédito?

Notifique a la agencia de informes de crédito en caso de que usted haya descubierto un error en su archivo de crédito. Se le exige a la agencia que investigue los aspectos en cuestión antes de cumplidos los 30 días hábiles luego de haber sido notificada acerca de un problema. En caso de que una nueva investigación revele un error o si la información disputada no puede ser verificada, se enviará una versión corregida, conforme usted lo solicite, a todo aquel que haya recibido el informe en los últimos seis meses. Aquellas personas que estén solicitando un empleo pueden hacer que se envíen los informes corregidos a todo aquel que haya recibido una copia en el transcurso de los últimos dos años.

Si la nueva investigación no solucionara el problema, usted puede hacer que la agencia incluya su versión de la información disputada en su archivo. Esta explicación o resumen por escrito debe ser de 100 palabras o menos. Esta declaración será incluida en todas las futuras copias de su informe.

CÓMO LIDIAR CON SUS DEUDAS

Una vez que usted ya obtuvo crédito, es muy fácil sentirse abrumado. Usted puede gastar de más, enfermarse o perder su empleo y de esta manera se puede hacer difícil mantenerse al día con sus cuentas. Si no puede solucionar sus problemas de crédito por su cuenta o necesita ayuda, usted podría ponerse en contacto con una agencia como la Fundación Nacional de Asesoramiento al Consumidor (National Foundation for Consumer Counseling (www.nfcc.org)). Ésta es una organización sin fines de lucro que brinda agencias asociadas de acuerdo a la localidad para clientes que tienen deudas. Un consejero de una de estas agencias asociadas le ayudará a hacer un presupuesto y reducir su dependencia en el crédito. También pueden, dadas las circunstancias adecuadas, ayudar en el establecimiento de un plan de pago entre usted y sus acreedores. El número sin cargo para obtener el listado automatizado de oficinas las 24 horas es (800) 388-2227.

Algunos consumidores acuden a compañías que aseguran que pueden solucionar problemas de crédito. Estas compañías, algunas veces denominadas "clínicas de reparación de crédito", muchas veces hacen promesas engañosas a los consumidores - como prometer eliminar una bancarrota del informe de crédito - y cobran importantes honorarios por hacer las mismas cosas que los consumidores pueden hacer por sí mismos. Usted no necesita pagar para saber lo que hay en su archivo de crédito o para corregir información errónea. Si tiene preguntas legales acerca de los beneficios y consecuencias de la bancarrota, consulte a un abogado por medio del Colegio de Abogados del Estado de Washington (Washington State Bar Association). El WSBA puede derivarlo a abogados especializados en diferentes aspectos de la ley. El número sin cargo es (800) 945-9722.

De manera similar, algunos consumidores intentan reducir sus deudas pagándole a las denominadas compañías de reducción de deudas para ayudarles a dejar de estar en rojo. Estas compañías de servicios publicitan en Internet y cobran honorarios exorbitantes por un trabajo que los consumidores pueden hacer por sí mismos. Las promesas de "reducción de deuda" generalmente tienen un alto costo para el consumidor desprevenido cuando el servicio nunca es brindado o estas compañías prometen más de lo que pueden dar.

AGENCIAS DE COBRANZAS

Esta sección resume las partes de la Ley estatal de las agencias de cobranzas (RCW 19.16) y la Ley Federal de Cobranza Imparcial de Deudas (15 USC 1692).

Estas leyes se aplican a negocios que cobran deudas por otros negocios. No se aplican a aquellas compañías que cobran sus propias deudas atrasadas.

¿Cuándo puede ponerse en contacto conmigo una agencia de cobranzas?

La primera vez que una agencia de cobranzas se ponga en contacto con usted, debe darle su nombre, domicilio y el nombre del acreedor original (el negocio o persona al cual usted le debe dinero). También debe informarle por escrito el monto de la deuda y cualquier cargo que haya sido añadido, como tasas de interés o cargos de cobranza. También debe ser informado acerca de su derecho a disputar la información.

- Una agencia de cobranzas no puede llamarlo o escribirle más de tres veces por semana. Sólo una de esas llamadas puede hacerse cuando usted está en su trabajo. No se le puede llamar entre las 9 p.m. y las 7:30 a.m.
- Una agencia de cobranzas no puede acosarlo, intimidarlo, amenazarlo o avergonzarlo. No puede amenazar con violencia, juicio penal ni utilizar lenguaje ofensivo.
- Si usted envía una declaración por escrito solicitando a una agencia de cobranzas que cese sus acciones, ésta no puede continuar llamándolo o escribiéndole solicitándole el pago.

cont. →